

ماذا تتوقع عند إبلاغنا بأي مشكلة؟

كيفية الإبلاغ عن مشكلة؟

يجب على مقدمي خدمات رعاية المسنين التأكد من أن خدماتهم تلبّي احتياجات كبار السن.

إذا كانت لديك أي مخاوف بشأن دار خدمة رعاية المسنين، أو أحد العاملين فيها، أو الشخص المسؤول عنها، فيمكنك التحدث مع مقدم الخدمة أو معنا. "الشخص المسؤول" هو الشخص الذي يتحمل مسؤولية الخدمات التي يقدمها مقدم الخدمة أو له تأثير كبير عليها.

يمكنكم [إبداء مخاوفك لنا](#) من خلال تقديم ملاحظاتكم أو تقديم شكوى. وتُعدّ الملاحظات وسيلة لإخبارنا بمخاوفكم دون التدخل في عملية حلّها (كيفية تعاملنا معها).

إذا كنتم ترغبون في المشاركة في كيفية تعاملنا مع مخاوفكم، فمن الأفضل تقديم شكوى.

كيف يمكننا مساعدتكم؟

عند تواصلكم معنا لأول مرة لإبداء مخاوفكم، سنقوم بما يلي:

- إبلاغكم باستلام شكواكم خلال 3 أيام عمل
- الاستماع إلى مخاوفكم
- طلب معلومات منكم وتقييم أي مخاطر محتملة



دورنا في مفوضية جودة وسلامة رعاية المسنين هو حماية حقوق ورفاه ومصالح كبار السن الذين يستخدمون خدمات رعاية المسنين الممولة من الحكومة الأسترالية. وإذا كانت لديك أي مخاوف بشأن رعاية المسنين، فمن المهم أن نتحدث عنها، إنه حقك.

O يتمتع كبار السن الآن بحقوق وحماية أقوى في أعقاب التغييرات الأخيرة التي طرأت على قوانين رعاية المسنين في أستراليا. وتشمل هذه التغييرات [بيان حقوق](#) لكبار السن الذين يتلقون خدمات رعاية المسنين. وتشمل هذه الحقوق الحق في اتخاذ قراراتهم بأنفسهم، وأن يُحترموا، ويشعروا بالأمان.

كما يحق لكبار السن التعبير عن احتياجاتهم وتفضيلاتهم، وأن تُحترم ثقافتهم وهويتهم، وأن يبقوا على تواصل مع مجتمعهم.

• مناقشة ما ترغبون في حدوثه

• شرح ما نقوم به وكيف يمكننا المساعدة

• اتخاذ إجراءات فورية إذا كان كبار السن معرضين لخطر جسيم.

حسب طبيعة مشكلتكم، يمكننا مساعدتكم من خلال:

• شرح حقوقكم

• تحديد ما ترغبون أن يفعله مقدم الخدمة بشكل مختلف

• التأكد من وفاء مقدم الخدمة بالتزاماته

• مساعدتك أنت ومقدم الخدمة على التوصل إلى اتفاق

بشأن كيفية حل المشكلة، وإعادة بناء العلاقة، ومنع تكرارها

• ربطك بخدمة دعم مجانية لمساعدتك

• التأكد من أنك تعرف إلى أين توجه شكواك إذا لم تكن الأشخاص المناسبين للمساعدة.

يمكنك إبداء ملاحظتك بصراحة وبأمان

تُعد سلامة ورفاه كبار السن أمراً بالغ الأهمية، وهي محمية بموجب بيان الحقوق. إنَّ إبداء آرائكم بصراحة يُحسن جودة الرعاية للجميع.

لا يحق لمقدم الخدمة أو العامل أو الشخص المسؤول معاقبتك أو معاملتك بشكل مختلف لمجرد تعبيرك عن مخاوفك.

عندما تعبر عن مخاوفك معنا:

• يمكنك اختيار عدم مشاركة هويتك (اسمك، معلوماتك الشخصية، وبيانات الاتصال) معنا

• يمكنك اختيار عدم مشاركة هوية أي شخص له صلة بالشكوى مع مقدم الخدمة

• يمكنك المشاركة في كيفية تعاملنا مع مخاوفك، بما في ذلك تلقي تحديثات دورية، إذا زودتنا ببيانات الاتصال الخاصة بك

• ستتمتع بحقوق وحماية معينة، إذا زودتنا بمعلومات تُشير إلى أن مقدم الخدمة أو العامل أو الشخص المسؤول قد لا يفي بالتزاماته بموجب قانون رعاية المسنين. تُعرف هذه الحقوق بحماية المُبلغين عن المخالفات

إذا كنت قلقاً، فإن فريق خدمة العملاء الودود لدينا مُستعد لمساعدتك.

المخاوف التي يُمكننا مساعدتك فيها

يتحمل مقدمو خدمات رعاية المسنين مسؤوليات يجب عليهم الوفاء بها للحصول على التمويل الحكومي. وإذا كنت قلقاً من أن مقدم الخدمة الخاص بك قد لا يفي بهذه المسؤوليات، يُمكننا مساعدتك.

يمكننا مساعدتك في معالجة مخاوفك بشأن الرعاية التي تتلقاها أنت أو أي شخص مسن، مثل:

• عدم وفاء مقدم الخدمة أو العامل أو الشخص المسؤول بالتزاماته بموجب قانون رعاية المسنين

• عدم التزام مقدم الخدمة ببيان الحقوق

• الرعاية الشخصية، مثل الخدمات التي تساعدك على الاستحمام، وتناول الأدوية، وتناول الطعام، والتنقل

• التواصل، على سبيل المثال، كيفية مشاركة مقدم الخدمة أو العامل أو الشخص المسؤول للمعلومات معك، وكيفية استجابته لأسئلتك أو مخاوفك

• بيئة معيشتك، على سبيل المثال، السلامة والأمان والنظافة

• بعض الرسوم والتكاليف.

أبريل 2026

1800 951 822

agedcarequality.gov.au

Aged Care Quality and Safety Commission

GPO Box 9819، في عاصمة ولايتك

اطلع على هذا المورد عبر الموقع الإلكتروني
[agedcarequality.gov.au/
resource-library/
what-to-expect-when-
you-raise-concern](https://agedcarequality.gov.au/resource-library/what-to-expect-when-you-raise-concern)

